

## **ABSTRAK**

*Transportasi atau pengangkutan merupakan suatu bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar. Di daerah perkotaan penggunaan transportasi didominasi oleh pekerjaan dan pendidikan. Namun, apabila pertumbuhan alat transportasi yang digunakan dalam hal pekerjaan dan pendidikan tidak terkendali, terjadi kesenjangan kendaraan di jalan perkotaan sehingga menimbulkan kemacetan.*

*Salah satu cara menekan pertumbuhan kendaraan di daerah perkotaan adalah dengan cara pengembangan transportasi massal. Transportasi massal perkotaan diharapkan dapat menekan pertumbuhan transportasi lain dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi konsumen. Untuk menciptakan hal tersebut, fasilitas-fasilitas yang ada harus disesuaikan dengan keinginan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap fasilitas-fasilitas transportasi massal Trans Padang yang ada selama ini dan memberi usulan perbaikan fasilitas-fasilitas transportasi massal Trans Padang yang ada.*

*Data yang digunakan dalam pengolahan data penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada konsumen. Data yang dikumpulkan diolah dengan menggunakan tiga metode, yaitu metode SERVQUAL untuk mengetahui nilai kepuasan penumpang, Customer Satisfaction Index untuk mengetahui persentase kepuasan penumpang, dan Importance-Performance Analysis untuk mengetahui prioritas perbaikan fasilitas yang ada. Hasil penelitian yang diperoleh adalah bahwa pada dimensi tangibles dan empathy hanya 1 pernyataan pelayanan yang memuaskan konsumen, sedangkan pada dimensi reliability, assurance, dan responsiveness tidak ada pernyataan yang memuaskan konsumen. Nilai CSI secara keseluruhan sebesar 69,48%, dimensi tangibles memiliki nilai CSI 63,35, dimensi reliability memiliki nilai CSI 73,23%, dimensi assurance dengan nilai CSI 77,99%, dimensi empathy memiliki nilai CSI 86,20%, dan dimensi responsiveness memiliki nilai CSI 60,24%. Pengolahan data dengan metode IPA bahwa pernyataan yang perlu diperbaiki adalah pernyataan yang berada pada Kuadran A dan Kuadran B.*

**Kata Kunci :** *Kualitas Jasa, Service Quality, Transportasi Massal, Customer Satisfaction Index, Importance-Performance Analysis.*

## ABSTRACT

Transport or transportation is a very important field of activity in the life of the Indonesian people. The importance of transport for the people of Indonesia are caused by several factors, such as geographical situation of Indonesia which consists of thousands of small and large islands. In urban areas transport usage is dominated by jobs and education. However, if the growth of means of transportation used in employment and education are not controlled, there is a gap of vehicles on city streets, causing traffic jams.

One way to suppress the growth of vehicles in urban areas is through the development of mass transportation. Urban mass transportation is expected to reduce the growth of transportation by providing outstanding service quality for consumers. To create it, the facilities are there to be adapted to the wishes of consumers. This study aims to measure customer satisfaction with the facilities of mass transportation Trans Padang that exist for this and propose improvement of mass transportation facilities existing Trans Padang.

The data used in the processing of data this study were obtained from questionnaires given to consumers. The data collected is processed using three methods, namely SERVQUAL method to determine the value of passenger satisfaction, the Customer Satisfaction Index to determine the percentage of passenger satisfaction, and the Importance-Performance Analysis identifies priorities for upgrading of existing facilities. The results obtained are found on the dimensions of tangibles and empathy only one statement of services that satisfy consumers, while on the dimensions of reliability, assurance, and responsiveness no statements that satisfy consumers. Overall CSI value 69,48. Tangibles dimension has a value of 63.35 CSI, CSI reliability dimension has a value of 73.23%, the assurance dimension to the value of 77.99% CSI, CSI dimension of empathy has a value of 86.20%, and the dimensions of responsiveness has a value of 60.24% CSI. IPA data processing method that statement needs to be improved is the revelation that is in Quadrant A and B.

**Keywords :** Quality of Service, Mass Transportation, Costumer Satisfaction Index, Importance-Performance Analysis.